

**PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN PADA OBYEK WISATA  
TENGGER PARK DI KECAMATAN NGARGOYOSO MELALUI METODE  
*SERVQUAL***

**(Studi Kasus: Obyek Wisata Tengger Park, Desa Berjo Kecamatan Ngargoyoso,  
Kab. Karanganyar, 57793)**



**Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Teknik  
Jurusan Teknik Industri**

**Oleh:**

**DWI JUNIARTI**

**D 600 150 018**

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2020**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN PADA OBYEK WISATA TENGGIR  
PARK DI KECAMATAN NGARGOYOSO MELALUI METODE *SERVQUAL***  
(Studi Kasus: Obyek Wisata Tenggir Park, Desa Berjo Kecamatan Ngargoyoso, Kab.  
Karanganyar, 57793)

**PUBLIKASI ILMIAH**

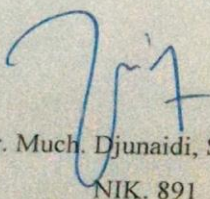
Oleh:

**DWI JUNIARTI**

**D 600 150 018**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh:

Dosen  
Pembimbing



Ir. Much. Djunaidi, S.T.,M.T.

NIK. 891



**PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN PADA OBYEK WISATA TENGGIR  
PARK DI KECAMATAN NGARGOYOSO MELALUI METODE *SERVQUAL***  
(Studi Kasus: Obyek Wisata Tenggir Park, Desa Berjo Kecamatan Ngargoyoso, Kab.  
Karanganyar, 57793)

D 600 150 018

**Dewan Penguji:**

- 7.7



Dr. Sri Suparjono, M.T., Ph.D., IPM

NIK. 682



### PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa naskah publikasi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya diatas, maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 26 Februari 2020



**DWI JUNIARTI**

**D 600 150 018**

## **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN OBYEK WISATA TENGGIR PARK DI KECAMATAN NGARGOYOSO DENGAN METODE *SERVQUAL***

### **Abstrak**

Penelitian ini dilakukan di Obyek Wisata Tenggir Park yang beralamat Desa Berjo Kecamatan Ngargoyoso, Kab. Karanganyar dimana obyek wisata ini Menawarkan spot selfie instagramable dengan latar belakang alam hijau khas bebukitan, Tenggir Park sukses mendapat tempat di hati wisatawan. Selain menawarkan pemandangan alam khas bebukitan yang mempesona dan sejumlah spot foto instagenik. Wisata Tenggir Park Karanganyar memiliki beberapa spot menarik sebagai lokasi berfoto ria bersama teman atau keluarga diantaranya terdapat spot rumah honai Papua juga sering dijadikan area berfoto selfie ria. Obyek wisata ini bergerak dalam bidang industri jasa pariwisata yang digunakan peneliti untuk melakukan penelitian dengan tema kualitas pelayanan. Kepuasan pelanggan (*customer's satisfaction*) didefinisikan sebagai perbandingan antara persepsi pelanggan terhadap jasa yang diterima dan harapan sebelumnya menggunakan jasa tersebut (Jasfar, 2012). Metode SERVQUAL dapat digunakan untuk menilai kepuasan pelanggan dan untuk meningkatkan kualitas layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua dimensi mendapat nilai gap positif yang artinya telah memenuhi harapan/ekspektasi pengunjung. Perhitungan tingkat kepuasan yang diukur menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 77,20% yang berarti "Puas".

**Kata kunci:** CSI, Kualitas Pelayanan

### **Abstract**

This research was conducted at Tourism Object Tenggir Park which is located in Berjo Village, Ngargoyoso District, Kab. Karanganyar where this tourist attraction offers an instagramable selfie spot against a backdrop of typical green hills, Tenggir Park has a successful place in the hearts of tourists. In addition to offering distinctive natural scenery of the hills and a number of instagenic photo spots. Tenggir Park Tourism Karanganyar has several interesting spots as a place to take pictures with friends or family, among them there are spots in Papua's honai house, often used as an area for selfie photos. This tourism object is engaged in the tourism service industry that researchers use to conduct research on the theme of service quality. Customer satisfaction (*customer's satisfaction*) is defined as a comparison between customer perceptions of services received and expectations previously using these services (Jasfar, 2012). The SERVQUAL method can be used to assess customer satisfaction and to improve service quality. The results showed that all dimensions received a positive gap value which means that it had met the expectations /

*expectations of visitors. The calculation of the level of satisfaction measured using the Customer Satisfaction Index (CSI) of 77.20% which means "Satisfied". Keywords: CSI, Service Quality*

## **1. PENDAHULUAN**

Tenggir Park ini merupakan destinasi wisata kekinian dan terbilang masih baru, rekomended untuk dikunjungi di Karanganyar. Menawarkan spot selfie instagramable dengan latar belakang alam hijau khas bebukitan, Tenggir Park sukses mendapat tempat di hati wisatawan. Selain menawarkan pemandangan alam khas bebukitan yang memesona dan sejumlah spot foto instagenik. Meskipun wisata Tenggir park tergolong wisata baru, jangan sangka wisata Karanganyar ini memiliki fasilitas wisata yang lengkap. Memberikan pelayanan dengan kualitas baik sangat penting, karena pengunjung tentunya akan memilih perusahaan yang memberikan rasa puas dari pelayanan jasa yang mereka gunakan. Kualitas pelayanan yang baik, yang memuaskan konsumen/ pelanggan merupakan langkah awal keberhasilan perusahaan di masa yang akan datang (Gaffar 2007 : 99). Terciptanya kualitas layanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Kepuasan pelanggan (*customer's satisfaction*) didefinisikan sebagai perbandingan antara persepsi pelanggan terhadap jasa yang diterima dan harapan sebelumnya menggunakan jasa tersebut Zeithmal dan Bitner (dalam Jasfar, 2012). Menurut Gerson (2002), pelanggan dapat dikatakan puas apabila sebuah produk atau jasa telah memenuhi atau melampaui harapan pelanggan, karena apabila pelanggan tidak merasa puas, pelanggan akan menghentikan bisnisnya dengan perusahaan. Kepuasan pelanggan dapat muncul jika kualitas produk atau jasa sebanding atau melebihi harapan pelanggan sebelum membelinya. Penelitian ini menggunakan metode SERVQUAL dengan pengukuran *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengetahui penilaian kepuasan pelanggan.

## **2. METODE**

Penyebaran kuesioner kepada responden dilakukan penulis untuk memperoleh data. Responden merupakan pengunjung yang pertama kali atau lebih dari dua kali

mengunjungi tempat wisata Tenggir Park. Data kuesioner yang telah terkumpul dilakukan pengolahan data yaitu dengan menggunakan metode Servqual.

## **2.1 Servqual**

Servqual merupakan instrumen yang dikembangkan dengan pilihan skala yang ringkas namun memiliki tingkat dan kebenaran yang cukup tinggi yang dapat digunakan manajemen perusahaan agar lebih mengerti bagaimana persepsi konsumen dan harapan konsumen akan pelayanan yang diberikan.

Menurut Tjiptono (2012) Instrumen Servqual banyak diterapkan diberbagai perusahaan karena memiliki sejumlah keunggulan. Parasuraman (1990) menyusun lima dimensi utama kualitas jasa yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut :

1. Bukti fisik (*tangibles*), berkenan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan intansi, serta penampilan karyawan.
2. Reliabilitas (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan intansi untuk memberikan layanan yang akurat sejak perama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), berkenan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu konsumen dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
4. Jaminan (*assurance*), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap intansi dan intansi bisa menciptakan rasa aman bagi para konsumennya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah konsumen.
5. Empati (*empathy*), intansi memahami masalah konsumennya dan bertindak demi kepentingan konsumen, serta memberikan perhatian personal kepada konsumen dan memiliki jam operasi yang nyaman

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Pernyataan Ke-	R hitung		R tabel	Keterangan
	Ekspetasi	Persepsi		
1	0,632	0,757	0,32	Valid
2	0,512	0,564	0,32	Valid
3	0,588	0,541	0,32	Valid
4	0,573	0,364	0,32	Valid
5	0,465	0,757	0,32	Valid
6	0,368	0,541	0,32	Valid
7	0,373	0,732	0,32	Valid
8	0,507	0,431	0,32	Valid
9	0,623	0,51	0,32	Valid
10	0,463	0,545	0,32	Valid
11	0,491	0,361	0,32	Valid
12	0,38	0,757	0,32	Valid
13	0,568	0,767	0,32	Valid
14	0,623	0,723	0,32	Valid
15	0,645	0,545	0,32	Valid
16	0,509	0,359	0,32	Valid
17	0,588	0,535	0,32	Valid
18	0,632	0,767	0,32	Valid

Berdasarkan table 3 maka dapat diketahui bahwa dari 18 pernyataan dalam kuesioner yang meliputi dimensi *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empaty* (rasa peduli) semua 18 butir pernyataan dikatakan valid. Hal tersebut dapat dibuktikan karena nilai R hitung lebih besar dari R table atau 0,32.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Harapan

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.845	18

Berdasarkan table 4 hasil uji reliabilitas dengan jumlah pernyataan sebanyak 18, nilai *Cronbach's Alpha* pada data harapan/ekspetasi sebesar 0,845 dan nilai maka



data dikatakan reliable, hal tersebut dapat dibuktikan karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,6.

Tabel 3. Uji Reliabilitas Persepsi

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.886	18

Berdasarkan table 5 hasil uji reliabilitas dengan jumlah pernyataan sebanyak 18, nilai *Cronbach's Alpha* pada data persepsi sebesar 0,886 dan nilai maka data dikatakan reliable, hal tersebut dapat dibuktikan karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,6.

### 3.2 Pengolahan Servqual

Tabel 4. Nilai Rata-Rata Setiap Pernyataan

Atribut Pernyataan		Persepsi	Harapan	SQ=P-E
<i>Reliability</i> (Kehandalan)				
1	Biaya masuk terjangkau	4,46	4,27	0,19
2	Prosedur penerimaan pengunjung cepat	4,27	3,77	0,5
3	Kesesuaian pelayanan dengan janji yang ditawarkan taman rekreasi	4,28	4,05	0,23
<i>Assurance</i> (Jaminan)				
4	Keramahan dan kesopanan pekerja pada taman rekreasi	4,23	4,07	0,16
5	Jaminan keamanan dan ketenangan pengunjung selama dalam kawasan obyek wisata	4,46	3,67	0,79
6	pengunjung merasa aman pada saat meninggalkan kendaraan yang mereka bawa ditempat yang telah disediakan	4,28	3,96	0,32
<i>Tangible</i> (Daya Tanggap)				
7	Fasilitas fisik (penampilan fisik obyek wisata) yang baik dan memiliki daya tarik	4,26	3,98	0,28
8	Kebersihan dalam lingkungan obyek wisata	4,31	4,1	0,21
9	Kebersihan toilet yang ada dalam kawasan obyek wisata	4,05	3,89	0,16
10	Ketersedian tempat parkir yang memadai	4,1	3,87	0,23
11	Kebersihan kantin/tempat jajanan dalam kawasan obyek wisata	4,23	4,12	0,11
<i>Empaty</i> (Rasa Peduli)				
12	Kemudahan menghubungi petugas obyek wisata	4,46	3,99	0,47
13	Kerapihan petugas obyek wisata dalam berpakaian	4,32	3,92	0,4
14	Karyawan menghormati prngunjung	4,34	4,26	0,08
<i>Responsiveness</i> (Daya Tangkap)				
15	Kecepatan petugas dalam melayani pengunjung	4,1	3,91	0,19
16	Kecepatan petugas dalam memberikan informasi	4,26	4,14	0,12
17	Pelayanan yang diberikan oleh karyawan sudah sesuai dengan aturan	4,15	4,05	0,1
18	Pelayanan yang diberikan karyawan sangat cepat	4,32	4,27	0,05

Berdasarkan table 6 dapat diketahui bahwa nilai gap pada 18 butir pernyataan menghasilkan nilai gap positif yang menandakan bahwa kinerja pelayanan dari obyek wisata Tenggir Park sudah memenuhi harapan/ekspektasi pengunjung.

Tabel 5. Nilai Rata-Rata Setiap Dimensi

Dimensi	Persepsi	Ekspektasi	Gap	Keterangan
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	4,19	3,96	0,23	Sangat Puas
<i>Reliability</i> (Kehandalan)	4,34	4,03	0,31	Sangat Puas
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	4,21	4,09	0,12	Sangat Puas
<i>Assurance</i> (Jaminan)	4,32	3,9	0,42	Sangat Puas
<i>Empaty</i> (Rasa Peduli)	4,37	4,06	0,31	Sangat Puas

Berdasarkan tabel 7 dapat diketahui bahwa gap bernilai positif, terjadi pada dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) dengan gap 0,23, *Reliability* (Kehandalan) dengan gap 0,31, *Responsiveness* (Daya Tanggap) dengan gap 0,12, *Assurance* (Jaminan) dengan gap 0,42, *Empaty* dengan gap 0,31, artinya pada dimensi ini kinerja pelayanan dari obyek wisata Tenggir Park telah memenuhi harapan/ekspektasi pengunjung yang mampu memuaskan pengunjung terhadap pelayanan yang telah diberikan.

### 3.3 Perhitungan *Customer Satisfaction Index*

*Customer Satisfaction Index* merupakan index untuk menentukan kepuasan pengunjung secara menyeluruh dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan (harapan/ekspektasi) pelanggan dengan dimensi jasa yang diukur

Tabel 6 Nilai Rata-Rata Perhitungan CSI

Pernyataan ke-	Nilai Rata-rata		Skor
	Ekspektasi	Persepsi	
	(I)	(P)	
1	4,27	4,46	19,04
2	3,77	4,27	16,10
3	4,05	4,28	17,33
4	4,07	4,23	17,22
5	3,67	4,46	16,37
6	3,96	4,28	16,95
7	3,98	4,26	16,95
8	4,1	4,31	17,67
9	3,89	4,05	15,75

10	3,87	4,1	15,87
11	4,12	4,23	17,43
12	3,99	4,46	17,80
13	3,92	4,32	16,93
14	4,26	4,34	18,49
15	3,91	4,1	16,03
16	4,14	4,26	17,64
17	4,05	4,15	16,81
18	4,27	4,32	18,45
Y=	72,29	T=	308,82

$$CSI = \frac{T}{5Y} \times 100\% = \frac{308,82}{5(72,29)} \times 100\% = 85\%$$

Berdasarkan perhitungan tabel 8 didapatkan nilai CSI sebesar 85% yang apabila dilihat pada tabel 2.4 persentase tersebut berada pada nilai 81% - 100% yang artinya bahwa pengunjung merasa sangat puas terhadap pelayanan yang telah diberikan di obyek wisata Tenggir Park.

#### 4. PENUTUP

##### 4.1 Kesimpulan

- 1) Hasil dari analisis uji validitas dan reliabilitas dapat diketahui bahwa kuesioner yang meliputi dimensi *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empaty* (rasa peduli) semua 18 butir pernyataan dikatakan valid. Dan pada uji reliabilitas data persepsi dan ekspetasi yaitu reliable dimana nilai *Crounbach's Alpha* lebih dari 0,6.
- 2) Analisis dari metode Servqual dapat diketahui bahwa semua gap bernilai positif, artinya pada dimensi ini kinerja pelayanan dari obyek wisata Tenggir Park telah memenuhi harapan/ekspetasi pengunjung obyek wisata Tenggir Park.
- 3) Perhitungan tingkat kepuasan pengunjung yang diukur menggunakan *Customer Satisfaction index* (CSI) sebesar 85% yang apabila dilihat pada tabel 2.4 kriteria presentase tersebut berada pada tingkat kepuasan “sangat puas” yang artinya bahwa pengunjung obyek wisata Tenggir Park merasa sangat puas terhadap pelayanan yang telah diberikan.



#### 4.2 Saran

- 1) Memberikan inovasi baru dalam hal pelayanan akan menjadi andalan bagi pelanggan serta melakukan evaluasi dari pengalaman sebelumnya dapat membantu memahami keinginan dan harapan pengunjung.
- 2) Meningkatkan kualitas pelayanan yang telah diberikan dan mempertahankan kinerja pelayanan yang sudah baik sehingga memberikan nilai kepuasan kepada pengunjung untuk mengunjungi kembali, dengan menerapkan pentingnya kepuasan tersebut nantinya akan memberikan keuntungan pada obyek wisata tersebut.
- 3) Penelitian ini selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian dengan menggunakan metode QFD karena metode tersebut dapat mengetahui kebutuhan dan keinginan pengunjung secara menyeluruh

#### 5. DAFTAR PUSTAKA

- Adam Jordan. 2015. "Analisis Kualitas Pelayanan dan Strategi Pengembangan Wisata, Edukasi Sentulfresh Indonesia Bogor Jawa Barat". Universitas Lampung.
- Annisa Nuradina. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah Di PT Neikoi Nuansa Wisata Bekasi". Universitas Islam Negeri Jakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 1996. "Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Edisi Ke-3, Jakarta: Rineka cipta.
- Augusty, Ferdinand. 2006. Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan disertai Ilmu Manajemen. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Chaffey, J.J Dan Taylor, S.A. 1992. *Measurung Sevice Quality: "A Reexamination and Extention"*. *Journal of Marketing*, Vol. 56 July :55-68.